

**PENERAPAN PEMASARAN RELASI TELKOM SPEEDY
PADA PT. TELKOM INDONESIA, Tbk
CABANG SURAKARTA**



TUGAS AKHIR

**Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai
Derajat Ahli Madya Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran**

Oleh :

NUR ACHMAD ZAENAL

F3210090

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

commit to user

ABSTRAK

PENERAPAN PEMASARAN RELASI TELKOM SPEEDY PADA PT. TELKOM INDONESIA, Tbk CABANG SURAKARTA

NUR ACHMAD ZAENAL
F3210090

Pemasaran relasi adalah bentuk strategi yang berkomitmen pada hubungan baik antar pelanggan dan perusahaan dalam jangka waktu yang panjang. Pemasaran relasi merupakan pengenalan dari setiap pelanggan secara lebih dekat dengan menciptakan komunikasi dua arah dan dengan mengelola suatu hubungan yang saling menguntungkan antara pelanggan dan perusahaan (Chan,2003). Pemasaran relasi sangat memperhatikan kenyamanan dan kemudahan akses bagi pelanggan dalam berkomunikasi dengan perusahaan.

Penelitian ini dilakukan pada PT. Telkom Indonesia, Tbk Kandatel Surakarta dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana menerapkan strategi pemasaran relasi dengan baik. Dengan adanya fasilitas yang ada dan koneksi yang terjalin dengan beberapa pihak. PT. Telkom Indonesia, Tbk Kandatel Surakarta selalu berusaha meningkatkan jumlah pelanggan baru, dan lebih meningkatkan kepedulian pada pelanggan yang sudah lama mempercayai dan memakai jasanya. Hal ini dilakukan untuk mendukung hubungan yang baik agar mampu untuk berjalan dengan jangka waktu yang lama.

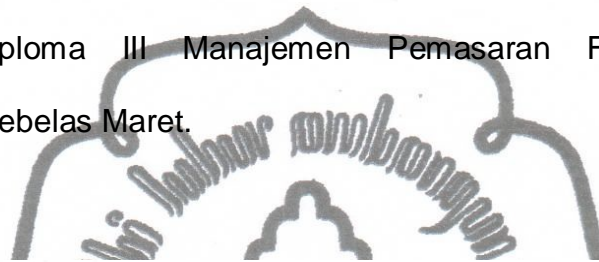
Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada PT. Telkom Indonesia, Tbk Kandatel Surakarta bahwa strategi pemasaran relasi yang diterapkan pada produk jasa internet Speedy mampu untuk memberikan ekspektasi pada pelanggan, karena Telkom sendiri menyediakan beberapa produk internet speedy nya dengan kebutuhan konsumen, dan memberikan pelayanan yang sama baiknya dan tidak memandang segi kemampuan berlangganan konsumennya. Hal ini dilakukan agar hubungan yang terjalin antara pelanggan dan perusahaan berjalan baik dan dalam jangka waktu yang lama.

Kata Kunci :Pemasaran Relasi

commit to user

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan judul **“PENERAPAN PEMASARAN RELASI TELKOM SPEEDY PADA PT. TELKOM INDONESIA, Tbk CABANG SURAKARTA”** telah disetujui dan diterima dengan baik oleh Dosen Pembimbing untuk dijadikan syarat guna mencapai derajat Ahli Madya Program Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret.



Surakarta, 24 Juni 2013

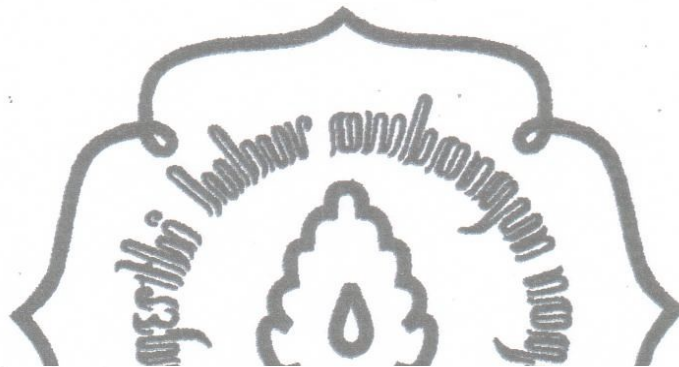
Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

DRS. DJOKO PURWANTO, MBA

NIP. 195590116 198503 1 004

HALAMAN PENGESAHAN

Telah disetujui dan diterima baik oleh tim penguji Tugas Akhir Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret guna melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Manajemen Pemasaran.



Surakarta, 20 Juli 2013

Tim Penguji Tugas Akhir

PRAM SURYANADI, SE, Msi
NIP. 320800001

DRS. DJOKO PURWANTO, MBA
NIP. 195590116 198503 1 004

(.....)

Penguji

(.....)

Pembimbing

MOTTO

“Pada dasarnya semua manusia sama, yang membedakan adalah
kemauan, kesabaran, dan usaha untuk melebihi orang lain”

(Penulis)

“Setiap orang mencoba mencapai suatu hal yang besar, tanpa menyadari
bahwa hidup itu adalah kumpulan dari hal-hal kecil”

(Frank Clark)

“Semua pengetahuan yang saya miliki, orang lain pun dapat memilikinya,
tapi hati saya, hanyalah milik saya”

(Johann Wolfgang Von Goethe)

commit to user

PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan untuk :

1. ***Ibuku Tercinta***, terima kasih atas semua yang Engkau berikan padaku, kasih sayangmu, dan semua pengorbananmu yang tak terbatas kata-kata.
2. ***Alm. Bapaku***, terima kasih atas semua histori yang terkenang dalam cerita dan membuatku terpacu untuk jadi lebih baik.
3. ***Kakaku***, terima kasih atas semua yang telah kau berikan selama ini, hingga bagaikan ayah bagiku.
4. ***Brina***, terima kasih atas dukunganmu yang tulus, dorongan semangat dan curahan kasih sayangmu.
5. ***Teman-teman D3 Manajemen Pemasaran 2010***, terima kasih telah mengisi semua hari dengan suka, duka, canda dan tawa. Be the best all my friends!!

commit to user

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah, yang telah melimpahkan rahmat, nikmat serta hidayah-Nya, sehingga penelitian dapat terselesaikan.

Kerja keras dan diskusi panjang antara penulis dan berbagai pihak yang membantu dalam penulisan laporan ini memberikan keyakinan dan kekuatan bahwa penulisan laporan ini pasti dapat terselesaikan dan dapat diterima dengan baik. Penulis dengan setulus hati menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Wisnu Untoro, SE, Ms, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Bapak Drs. Djoko Purwanto, M.B.A, selaku Ketua program Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Bapak Drs. Djoko Purwanto, M.B.A, selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan serta bimbingan dalam penulisan Tugas Akhir ini.
4. Seluruh Dosen Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat.

commit to user

5. Bapak Raharjo, ST selaku *Manager Consumer Service Area Solo* yang telah memberikan ijin bagi penulis untuk melakukan kegiatan magang dan penelitian.
6. Bapak Agung Yulianto selaku pimpinan *Modern Channel* Telkom Solo yang telah memberikan bantuan selama proses magang kerja dilakukan.
7. Bapak Darmaji U. S. selaku Pembina institusi mitra bagi penulis yang banyak membantu berjalannya kegiatan magang kerja.
8. Bapak dan Ibu pegawai PT. Telkom Indonesia Kandatel Surakarta yang telah memperlakukan saya dengan baik selama kegiatan magang dan telah berkenan memberikan informasi dan data guna melengkapi penelitian ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, atas motivasi dan doa yang telah di berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan magang kerja serta menyusun laporan ini.

Penulis menyadari atas adanya kekurangan di dalam penyusunan laporan tugas akhir ini, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun, agar tugas akhir ini menjadi lebih sempurna dan semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi pihak yang memerlukan.

Wassalamualaikum, wr.wb.

Surakarta, Juni 2013

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
ABSTRAK	
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	
C. Tujuan Penelitian	
D. Manfaat Penelitian	
E. Metodologi Penelitian.....	
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Jasa	
B. Manajemen Pemasaran.....	
C. Marketing.....	
D. Strategi.....	
E. Pemasaran Relasi.....	

commit to user

BAB III PEMBAHASAN

- A. Gambaran Umum PT. Telkom Indonesia.....
- B. Laporan Magang Kerja
- C. Pembahasan Masalah

BAB IV PENUTUP

- A. Kesimpulan.....
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR GAMBAR

Gambar

- 2.1 Alur Pemikiran.....
- 3.1 Logo Telkom



commit to user

DAFTAR TABEL

Tabel

3.1 Paket Speedy Multispeed

3.2 Paket Speedy Nonmultispeed

3.3 Paket Speedy Gold



commit to user

SURAT PERNYATAAN TUGAS AKHIR (TA)**FORM : D**

Yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret :

Nama : Nur Achmad Zaenal
NIM. : F3210090
Jurusan : D3 Manajemen Pemasaran
Tempat / Tgl. Lahir : Bekasi, 10 Desember 1990
Alamat : Jl. H. Naman Komp. Depdagri Blok C/42 RT 004/006
Bintara Jaya, Bekasi Barat
Pembimbing Tugas akhir (TA) : Drs. Djoko Purwanto, MBA
Judul Tugas akhir (TA) : Penerapan Pemasaran Relasi Telkom Speedy Pada PT.
Telkom Indonesia, Tbk Cabang Surakarta

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa:

1. Tugas akhir (TA) yang saya buat merupakan hasil karya murni saya sendiri
2. Apabila ternyata dikemudian hari, bahwa Tugas akhir (TA) ini merupakan hasil jiplakan/salinan/saduran karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sbb:
 - a. Sebelum dinyatakan lulus, bersedia menyusun Tugas akhir (TA) ulang dan diuji kembali
 - b. Setelah dinyatakan lulus, penarikan Ijazah dan penjabutan gelar sarjana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Surakarta, Juli 2013

Mahasiswa



Nur Achmad Zaenal
NIM. F3210090